ANAの請求に異議を申し立てるには？｜詳しいFAQガイド

FAQ 1. ANAの請求に異議を申し立てるにはどうすればいいですか？

ANAからの請求内容に疑問がある場合は、まず「どのような請求なのか」を確認することが重要です。

たとえば、以下のようなケースがあります。

- 身に覚えのない航空券代が請求された
- 同じ航空券について二重に請求された
- キャンセルしたのに返金されていない
- 予約変更後の請求額が想定と違う
- 返金額が少ない
- 追加料金の内容が分からない
- クレジットカード明細にANA関連の請求が表示されている

航空券の予約・変更・払い戻しについては、ANAの該当する予約・案内センターに確認できます。ANA公式サイトでは、国内線・国際線それぞれに変更や払い戻しに関する案内があります。

FAQ 2. ANAの請求額がおかしい場合、最初に何を確認すればいいですか？

まず、クレジットカードの利用明細とANAの予約情報を照合してください。

確認する項目は以下のとおりです。

- 利用日
- 請求金額
- 利用先の表示名
- 予約番号
- 航空券番号
- 搭乗者名
- 搭乗日
- 予約した航空券の金額
- 変更・キャンセルの履歴

航空券を複数購入している場合、家族や同行者の航空券が同じカードに請求されている可能性もあります。

そのため、単に「知らない請求」と判断する前に、ANAの予約履歴やメールの領収書なども確認するとよいでしょう。

FAQ 3. 身に覚えのないANAの請求がクレジットカードにある場合はどうすればいいですか？

身に覚えのない請求の場合は、まずカード会社へ連絡することが重要です。

ANAは国際線航空券の購入について、不正なクレジットカード取引を防止するため、カード名義人の本人確認を求める場合があると案内しています。

もし自分や家族が購入した覚えがまったくなく、不正利用の可能性がある場合は、カード会社に「身に覚えのない利用」として相談してください。

カード会社によって異議申立ての手続きや期限が異なるため、できるだけ早く連絡することをおすすめします。

FAQ 4. ANAではなくクレジットカード会社に異議を申し立てる場合がありますか？

はい。

クレジットカードの利用明細に記載された請求そのものについて異議がある場合、カード会社への問い合わせが必要になることがあります。

ANA Bizの公式案内でも、クレジットカード会社から発行された請求書についてはカード会社へ問い合わせるよう案内されています。

特に、身に覚えのないカード利用や不正利用が疑われる場合は、ANAだけでなくカード発行会社にも相談することが重要です。

FAQ 5. ANAの航空券をキャンセルしたのに請求が残っている場合はどうすればいいですか？

まず、キャンセル手続きが正式に完了しているか確認してください。

キャンセルしただけではなく、払い戻し手続きが必要なケースもあります。また、航空券の種類や購入方法によって払い戻し条件が異なる場合があります。

ANAでは、運休や機材故障など一定の条件に該当する場合、ANAで購入した航空券についてWebサイト、電話窓口、空港カウンターなどから払い戻しを受け付けています。

旅行会社や他社で購入した航空券の場合は、購入した旅行会社または航空会社へ問い合わせる必要があります。

FAQ 6. ANAの返金額が予想より少ない場合、異議を申し立てられますか？

返金額に疑問がある場合は、まずANAに払い戻し額の計算方法を確認してください。

航空券の払い戻しでは、運賃規則、使用済み区間、取消手数料、税金・料金などが返金額に影響する場合があります。

たとえばANAの国際線で運休などを理由とする払い戻しでは、旅行開始前なら対象となる運賃・税金などが払い戻され、旅行開始後は使用済み区間相当額などが考慮されます。

「返金額が違う」と感じた場合は、請求・払い戻しの内訳を確認してから異議を申し立てるとよいでしょう。

FAQ 7. ANAの請求が二重になっている場合はどうすればいいですか？

同じ予約について2回請求されているように見える場合は、まずカード明細とANAの予約情報を確認してください。

場合によっては、以下のような理由で複数の明細が表示されることがあります。

- 同一予約を複数回操作した
- 予約変更を行った
- 別の航空券を購入した
- 仮売上と確定請求が別に表示されている
- 同行者の航空券も同じカードで支払った

本当に二重請求であると確認できた場合は、ANAまたは購入元に請求内容を確認し、カード会社にも相談してください。

FAQ 8. ANAの請求に異議を申し立てるとき、どんな情報が必要ですか？

問い合わせをスムーズにするため、次の情報を準備しておくことをおすすめします。

- 予約番号
- 航空券番号
- 搭乗者名
- 搭乗日
- 便名
- 購入日
- 請求金額
- クレジットカード明細の利用日
- 支払い方法
- キャンセル日（該当する場合）
- ANAから届いたメール
- 領収書
- 返金に関する記録
- 問題となっている請求の内容

予約済みの航空券について問い合わせる場合、予約情報を準備しておくと、ANA側で取引を確認しやすくなります。

FAQ 9. ANAに請求の調査を依頼するにはどうすればいいですか？

請求が航空券や予約に関するものであれば、ANAの国内線または国際線の予約・案内窓口へ問い合わせる方法があります。

ANAの国際線予約・案内センターでは、航空券の予約、変更、払い戻し、座席指定などについて案内しています。現在、日本国内からの電話窓口として1-888-332-3882および1-888-332-3882が掲載されています。受付時間は24時間・年中無休です。

国内線についても、ANA公式サイトに予約・変更・取り消し・払い戻しなどの問い合わせ方法が掲載されています。

FAQ 10. ANAに返金を請求する場合、どこから手続きできますか？

航空券をANAから直接購入した場合、対象となる払い戻しについてANAのWebサイトや電話窓口などから手続きできる場合があります。

たとえば、ANA公式サイトでは、機材故障などを理由とする国際線の払い戻しについて、ANAで購入した航空券はANAウェブサイト、電話窓口、市内カウンター、空港カウンターで手続きできると案内しています。

一方、旅行会社や他社航空会社から購入した航空券については、購入元への問い合わせが必要です。

FAQ 11. クレジットカードで支払ったANA航空券の返金はどのように行われますか？

ANA公式情報では、対象となる払い戻しをクレジットカードで支払った場合、支払いに使用したクレジットカード会社を通じて返金されるケースがあります。

そのため、ANAで払い戻し手続きが完了していても、カード明細に返金が反映されるまで時間がかかる場合があります。

ANAは一部の払い戻しについて、カード会社の締め日や返金処理の状況によって、返金まで2〜3カ月程度かかる場合があると案内しています。

FAQ 12. ANAから返金されたはずなのにクレジットカード明細に反映されません。どうすればいいですか？

まずANAに払い戻し処理が完了しているか確認し、その後カード会社にも確認してください。

返金処理が完了していても、カード会社側の締め日や処理タイミングによって明細への反映が遅れる場合があります。

ANA公式情報でも、クレジットカードへの返金はカード会社の処理状況によって時間がかかる場合があると案内されています。

問い合わせる際には、ANAから受け取った払い戻し完了の情報や予約番号などを準備しておくとよいでしょう。

FAQ 13. ANAの請求について異議を申し立てる期限はありますか？

期限は、問題の種類と利用した支払い方法によって異なります。

特にクレジットカードのチャージバックや不正利用に関する異議申立てには、カード会社ごとに申請期限が設定されている場合があります。

そのため、「ANAの請求だからANAの期限だけを確認する」という方法ではなく、カード会社にも早めに確認することが重要です。

不正利用の可能性がある場合は、調査を先延ばしにせず、できるだけ早くカード発行会社へ連絡してください。

FAQ 14. ANAの請求に異議を申し立てるとき、どのように説明すればいいですか？

感情的に説明するよりも、事実を時系列で整理して伝えると分かりやすくなります。

たとえば、以下のように説明できます。

「○月○日にANAの航空券を購入しました。○月○日にキャンセル手続きを行いましたが、クレジットカード明細には○円の請求が残っています。返金手続きの状況と請求額の内訳を確認したいです。」

身に覚えのない請求なら、

「この利用について自分または同行者による購入記録がありません。カード明細にANA関連の請求が表示されているため、取引内容を確認したいです。」

のように、具体的な日付・金額・予約情報を伝えるとよいでしょう。

FAQ 15. ANAの請求に関する苦情や意見を送ることはできますか？

はい。ANAにはサービスに関する意見・要望を送るための窓口があります。

ただし、ANA公式サイトでは、意見・要望の窓口では航空券やマイレージに関する問い合わせ・手続きを受け付けていないと明記されています。

そのため、請求額、予約変更、払い戻しなどの具体的な手続きをしたい場合は、該当する航空券の予約・案内窓口を利用するほうが適切です。

FAQ 16. ANAの請求に関する問い合わせをメールですることはできますか？

問い合わせ内容や地域によって利用できるメール窓口が異なります。

ANAの海外向け問い合わせページでは、メールでの問い合わせが案内されていますが、新規予約・変更・取り消しについてはメールで対応できない場合があり、急ぎの場合は電話で問い合わせるよう案内されています。

請求や返金についてメールを利用する場合も、ANA公式サイトで対象となる窓口を確認してください。

FAQ 17. ANAの請求が不正利用だった場合、ANAとカード会社のどちらに連絡すべきですか？

不正利用の可能性がある場合は、カード会社への連絡を優先することが重要です。

カード会社には、不正利用の調査、カード停止、再発行、異議申立てなどの対応を依頼できます。

同時に、ANAの予約履歴などを確認し、自分の名前で予約が作成されていないか確認するとよいでしょう。

ANAでは航空券購入時のクレジットカード不正取引防止についても案内しています。

FAQ 18. ANA Bizの請求に異議がある場合はどうすればいいですか？

ANA Bizなど法人向けサービスの場合は、通常の個人向け航空券とは問い合わせ窓口が異なる場合があります。

ANA Biz公式サイトでは、精算に関する問い合わせ窓口が案内されています。また、クレジットカード会社から発行された請求書についてはカード会社へ問い合わせるよう案内されています。

法人利用の場合は、会社の経理担当者やANA Bizの管理者とも請求内容を確認するとよいでしょう。

FAQ 19. ANAの請求について問い合わせる際、カード番号を全部伝えてもいいですか？

必要以上にカード情報を伝えないよう注意してください。

問い合わせ先がANA公式窓口またはカード会社の公式窓口であることを確認し、求められた情報だけを提供してください。

特に、第三者が掲載している電話番号やSNS上の連絡先に、クレジットカード番号、暗証番号、オンラインアカウントのパスワードなどを伝えることは避けてください。

FAQ 20. ANAの請求に異議を申し立てるときの基本的な手順は？

基本的には、次の順番で確認すると整理しやすくなります。

Step 1：請求内容を確認する
カード明細、領収書、ANAの予約情報を確認します。

Step 2：予約情報を確認する
予約番号、航空券番号、搭乗日、購入金額などを確認します。

Step 3：**ANA**に確認する
航空券の請求・変更・払い戻しに関する問題なら、ANAの適切な予約・案内窓口に確認します。

Step 4：返金状況を確認する
払い戻し済みの場合は、カード会社への反映状況を確認します。

Step 5：身に覚えのない請求ならカード会社へ連絡する
不正利用の可能性がある場合は、カード会社の異議申立て・不正利用窓口を利用します。

Step 6：証拠を保存する
予約確認メール、領収書、キャンセル確認、カード明細、ANAとのやり取りなどを保存しておきます。

まとめ

ANAの請求に異議を申し立てる場合は、まず**「請求額の間違い」「返金されていない」「二重請求」「身に覚えのない利用」など、問題の種類を明確にすること**が重要です。

航空券の変更・払い戻しなどについてはANAの国内線・国際線の予約・案内窓口で確認できます。国際線予約・案内センターは現在、1-888-332-3882および1-888-332-3882が案内されています。

一方、クレジットカード明細に身に覚えのない請求がある場合や、カード会社から発行された請求そのものに異議がある場合は、カード発行会社への連絡も重要です。ANA Bizの公式案内でも、カード会社からの請求書についてはカード会社へ問い合わせるよう案内されています。

なお、ANAのサービスに対する意見・要望窓口はありますが、ANA公式サイトでは航空券やマイレージに関する具体的な問い合わせ・手続きは受け付けていないとされています。

請求に問題があると感じたら、予約情報・請求明細・領収書・返金記録を整理し、**ANA**または
カード会社の公式窓口へ早めに相談することが基本です。